

Efektivní informační služby NTK pro veřejnost a státní správu

1.2.2 Analýza veřejných informačních služeb NTK

PhDr. Radka Římanová, NTK
radka.rimanova@techlib.cz



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Vstupní analýza situace NTK

- zpracováno 02/2012 - 06/2012
- dodavatel Komix, subdodavatel Deloitte
- zapojení všech pracovníků NTK, zejména managementu
- zapojení externích konzultantů
 - MŠMT, MK ČR, další resorty
 - knihovna VŠCHT, ČVUT
 - Národní knihovna ČR, Moravská zemská knihovna, Městská knihovna Praha, další knihovny
 - Ústřední knihovnická rada
 -
 - Komparace s obdobnými zahraničními projekty

Cíl analýzy

- vstupní dokument pro zpracování strategie do roku 2019
- vstupní dokument pro návrh změn a opatření k zefektivnění práce NTK
- sledovány trendy elektronizace, podpory výzkumu a vzdělání v oblasti techniky a přírodních věd
- pohled na služby NTK v systému ostatních veřejných služeb
- SWOT analýza (silné/slabe stránky; hrozby/příležitosti)
- pohled externího dodavatele na služby a procesy NTK
- pohled významných subjektů vně NTK na knihovnu samou
- analýza vnitřního komunikačního a sociálního systému knihovny

Dostupnost analýzy

- Institucionální digitální repozitář Studijní knihovna pro výzkum vývoje NTK
- Plné texty jednotlivých částí analýzy
- Dostupné všem zaměstnancům NTK
- Po ukončení projektu bude dostupné i mimo síť NTK
- Zpřístupněno zřizovateli NTK - MŠMT
- Subjekty státní správy zapojené do projektu - MV ČR, MPSV ČR

Trendy sledované analýzou korespondují s...

- strategie Smart Administration
 - legislativa, organizace, technologie, občan, úředník, financování
- Koncepce rozvoje knihoven 2011 - 2014
 - posílení systému knihoven jako jednotného systému veřejných knihovnických a informačních služeb

NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E

Národní technická knihovna
National Technical Library

210 mm

1.2.2.1 Analýza systému řízení organizace NTK včetně interních směrnic

1.2.2.2 Vymezení procesů

1.2.2.3 Posouzení postavení NTK v systému knihoven včetně možnosti posouzení centralizace systému knihoven



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Způsob zpracování

- společná práce NTK (vedoucí do úrovně vedoucích referátů) a Deloitte Advisory
- analýza
 - stávající legislativy
 - interní řídicí dokumentace
 - řízené rozhovory
 - komparace s nejlepší praxí řízení
 - datových zdrojů dokumentující činnost NTK

Procesní analýza

- Popsání procesu
- Nastavení kompetencí (dle RACI)
 - R - responsible (vykonavatel procesů)
 - A - Accountable (pracovník nesoucí finální odpovědnost za správný a včasný výkon činnosti)
 - C - Consulted (pracovník poskytující informace a konzultace v rámci procesu)
 - I - Informed (pracovník informovaný o výsledku, příjemce reportu)
- Zvýšení efektivity využití zdrojů
- Externí zajištění

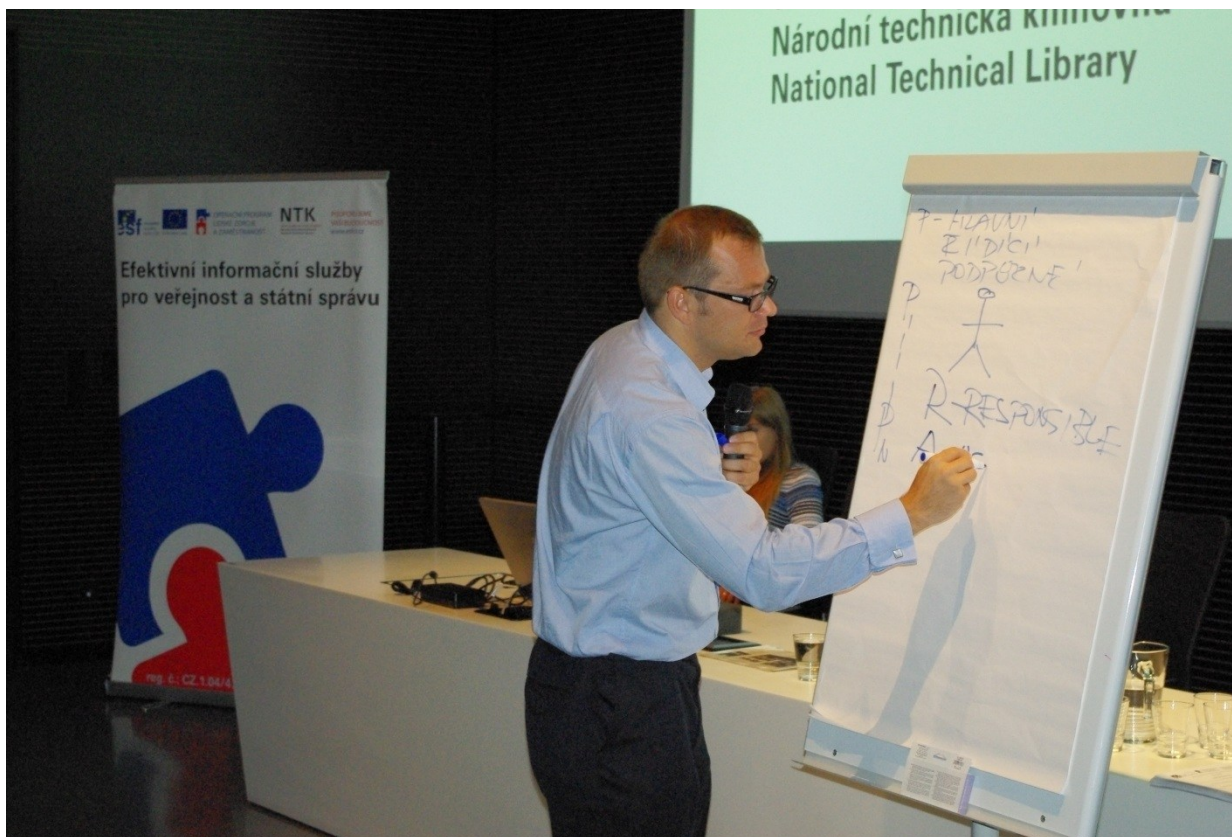
NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E

Národní technická knihovna
National Technical Library

210 mm

Procesní analýza - RACI



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Procesní analýza

Bude dále
rozpracováno v
rámci strategií

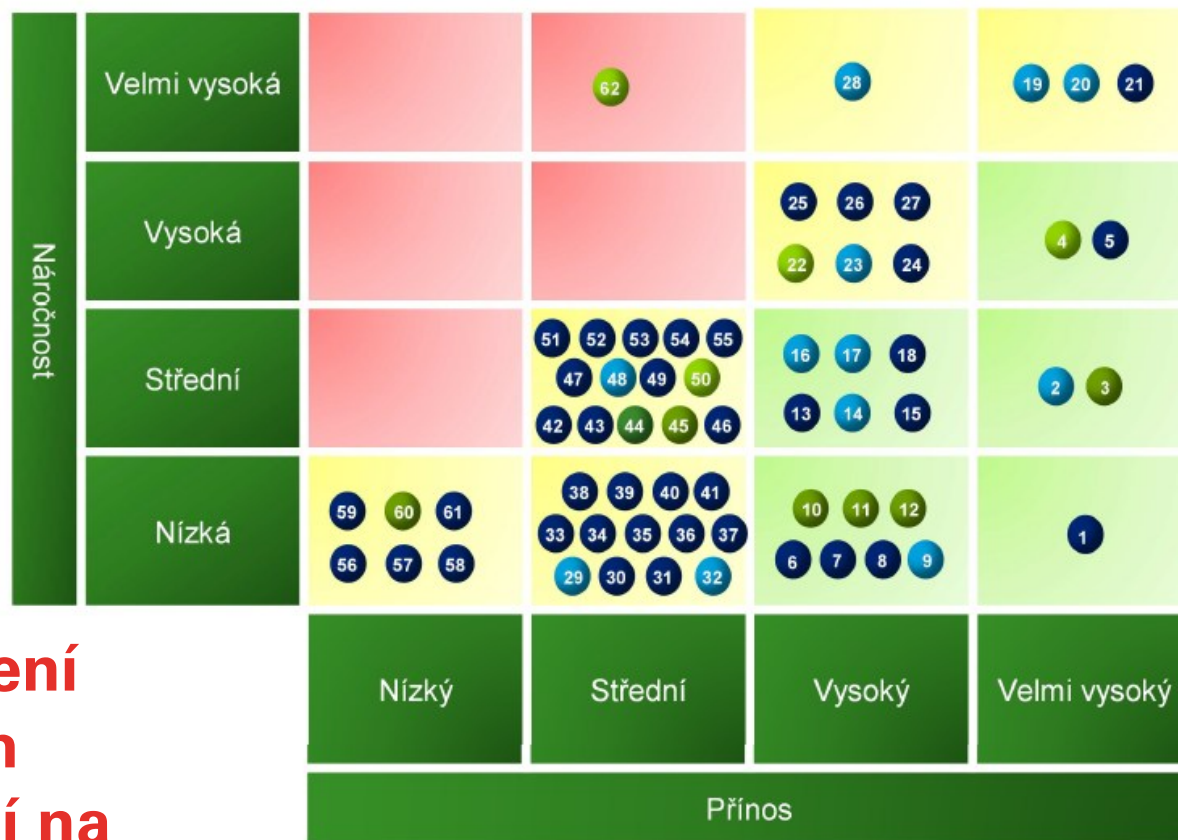
Proces,
zdůvodnění
potřeby,
náročnost,
přínos, první
návrh
implementačních
kroků

V rámci NTK byly identifikovány následující řídicí procesy:

Č.	Proces	Hodnocení potenciálu
1	Strategické řízení organizace	●
2	Komunikace se zřizovatelem	●
3	Porady vedení	●
4	Zpracování Plánu hlavních úkolů	●
5	Sestavování celého rozpočtu NTK a jeho sumarizace	●
6	Sestavování investičního rozpočtu NTK	●
7	Řízení obnovy majetku NTK	●
8	Řízení marketingu	●
9	Řízení lidských zdrojů	●
10	Příprava projektů a žádostí o dotace, řízení projektů (rozvoj hl. činnosti)	●
11	Řízení ICT	●
12	Interní audit	●
13	Finanční kontrola	●
14	Zpracování a aktualizace řídicí dokumentace	●
15	Řízení projektů a samostatných úkolů	●

Tabulka 3: Seznam řídicích procesů včetně hodnocení potenciálu

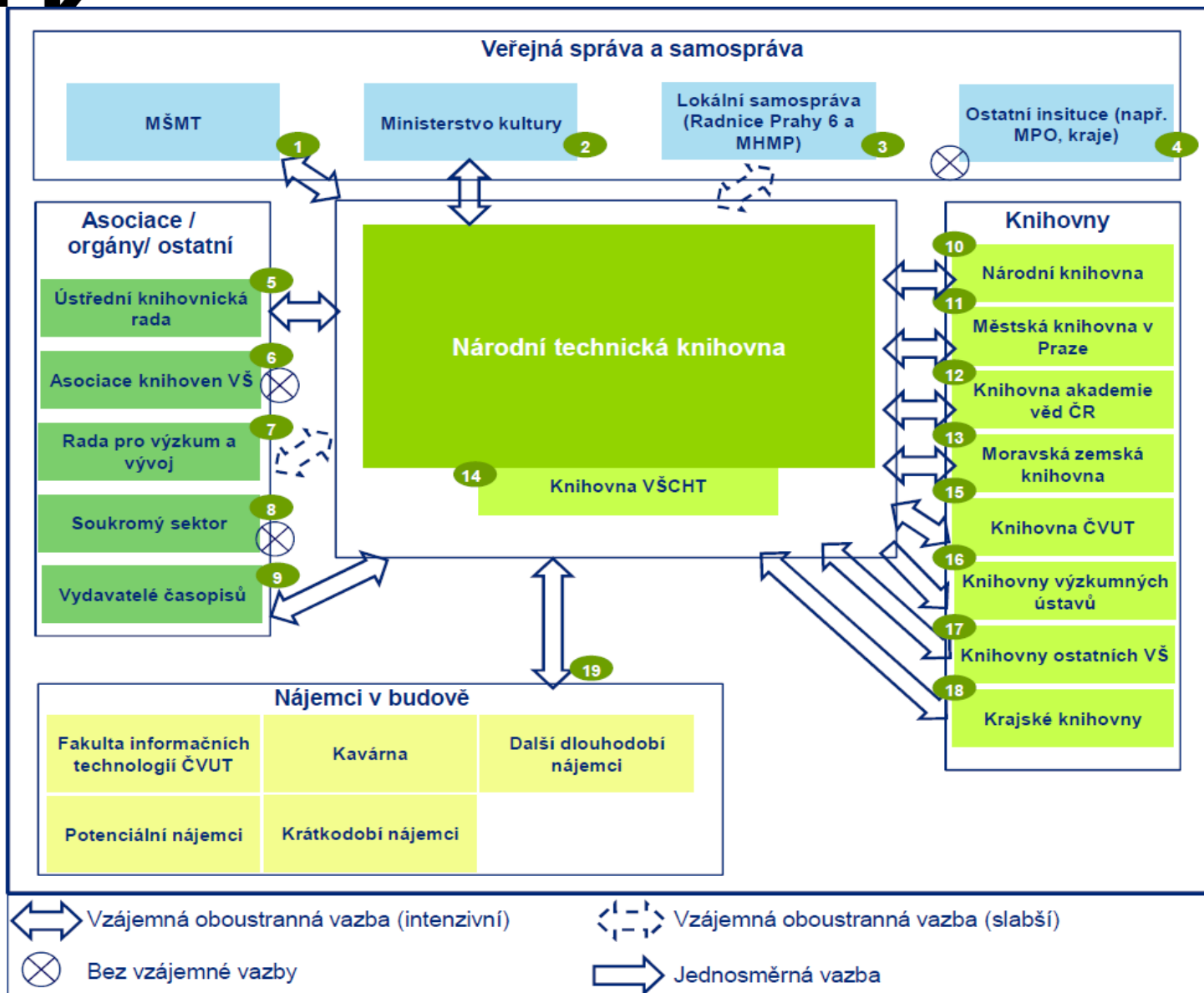
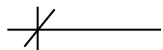




Vyhodnocení navržených doporučení na matici přínos- náročnost

LEGENDA:

- Doporučení spojené s finančním přínosem
- Doporučení spojené s procesním zlepšením
- Doporučení spojené se zefektivněním personálního zajištění procesu
- Doporučení spojené s finančním a personálním přínosem



Postavení NTK v rámci trendů

- Digitalizace - realizace v NTK, odpovědnost NK ČR
- On-line služby - realizace v NTK, odpovědnost ÚKR
- Ochrana digitálních dokumentů, v NTK není realizováno , odpovědnost NK ČR
- Přístup k autorsky chráněným dílům - realizace v NTK, odpovědnost ÚKR
- Přívětivost k zákazníkům, prostředí - trend nebyl hodnocen, individuální místní vlastnost každé knihovny
- Informační infrastruktura výzkumu a vývoje - realizace v NTK, odpovědnost NTK

1.2.2.4 Analýza informačních potřeb potencionálních zákazníků NTK

- zdroje
 - osobní rozhovory v procesním auditu
 - google analytics
 - výkazy (např. počty zpracovaných řešerší)
 - zápisy do knihy přání a stížností
 - oficiální e-schránka knihovny
 - statistiky školení
 - export z přístupového systému

Kniha přání a stížností

Kategorie	Počet	%
Ostatní	16	24 %
Hluk	8	12 %
Odkládání bund	6	9 %
Rezervační systém	6	9 %
Web	5	8 %
Noční studovna	5	8 %
Registrace	4	6 %
Pochvala	3	5 %
Otvírací doba	3	5 %
Badatelna	2	3 %
Blokace zůstatku	2	3 %
Odečítání zpozdného	2	3 %
Pokladny	2	3 %
Garáže	1	2 %
Odkládání bund, blokace zůstatku	1	2 %
Celkem	66	100 %

Tabulka 7: Přehledem stížností v NTK

Z výše uvedeného přehledu vyplývá nevhodná kategorizace knihy přání a stížností, neboť celou čtvrtinu reakcí zákazníků není možné zařadit do již vedených kategorií.

Profil pravděpodobného uživatele NTK

- Věk **20** let;
- Pocházející z **České republiky**;
- Studující **ČVUT FSv (stavební fakulta)**;
- Využívá k práci v NTK **vlastní notebook**;
- V NTK se nejčastěji vyskytuje **listopadová pondělí**;
- Do NTK vstupuje pravděpodobně kolem **12h**;
- **Noční studovnu** během svého studia téměř **nevyužil**;
- NTK využívá k **zapůjčení fyzických fondů** (ale zajímají ho méně než před rokem), nicméně roste jeho potřeba využití NTK jako **klidové zóny** a místa pro setkání a rozhodně **roste** jeho chuť po **využití EIZ** NTK;
- Pakliže využívá vzdáleného přístupu, přihlašuje se v rámci **České republiky** a najde požadované informace na webu do **2,46 min** s největší pravděpodobností **již na titulní stránce NTK**;
- Řadí se mezi **vracející se návštěvníky** webu;
- Pakliže využívá mobilního zařízení, preferuje značku **Apple iPad**;
- V případě, že se mu nedostává požadovaných informací nebo se vyskytnou problémy, využívá **osobních konzultací**;
- Když už si na něco stěžuje (a nebývá to často) je to **hluk**.

Dotazníkové šetření

- Studenti VŠ
- Pedagogové VŠ
- Výzkumní pracovníci
- Učitelé SŠ
- Studenti SŠ
- Zákazníci NTK
- Občané Prahy 6
- Bussiness sféra
- Akreditované vzdělávací instituce

**Výsledky jsou separátně
zveřejněny v Institucionálním
repozitáři NTK**

NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E

Národní technická knihovna
National Technical Library

210 mm

Dotazníkové šetření



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Budoucí trendy v potřebách zákazníků NTK

dle Davida Tapscotta [1991] - trendy digitální ekonomiky

1. Kvalifikace
2. Digitalizace
3. Virtualizace
4. Molekularizace
5. Integrace a síťová orientace
6. Zánik mezičlánků
7. Konvergence
8. Inovace
9. Role zákazníka
10. Bezprostřednost
11. Globalizace
12. Nerovnost

1.2.2.5 Analýza indikátorů pro zpracování Retrun On Investment (ROI) výnosnost investice

- Ukazatele absolutní
 - např. Počet studentů registrovaných v NTK
- Ukazatele průměrové
 - např. Počet nesplněných úkolů Porady vedení (počet nesplněných úkolů po termínu dodání / celkový počet aktivních úkolů NTK) * 100
- Ukazatelé CBA - analýza nákladů a přínosů
 - např. Počet realizovaných stáží studentů VŠ v NTK, vyjádřeno v ks

Socio-ekonomický přínos na jednotku nákladů (existence) v NTK (v %)

=

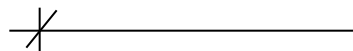
(Suma všech kladných přínosů NTK (Hodnota úspory studenta/uživatele NTK mimo EIZ + Hodnota úspory studenta/uživatele NTK EIZ + Úspěšnost absolventů VŠ (ČVUT, VŠCHT) v CZK + Hodnota úspory studenta/uživatele NTK za využití WiFi + Hodnota úspory knihoven + Výnos ze zpracovaných řešerší NTK + Celková hodnota konzultovaných projektů + Celková hodnota rekvalifikačních kurzů + Efektivita centrálního nákupu EIZ + % přínos NTK k absolvování VŠ)

/

*(Suma provozních ročních nákladů NTK) * 100*

NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E
Národní technická knihovna
National Technical Library



1.2.2.6 Zefektivnění využití nových prostor a zařízení NTK

Využití	Plocha (v m ²)	% z celkové rozlohy (vč. střechy)
Pronajímané prostory - běžná plocha určená k pronájmu	3 644,41	8,26 %
Pronajímané prostory - garáže	8 768,00	19,88 %
Veřejná část knihovny - zázemí (WC,...)	233,94	0,53 %
Veřejná část knihovny - studovny	12 205,02	27,67 %
Veřejné prostory - uzavřené (konferenční a výstavní sál)	1 842,91	4,18 %
Ostatní prostory - veřejné (šatna, vestibul)	1 845,58	4,18 %
Neveřejná knihovna (sklady knih)	2 740,91	6,21 %
Administrativní část - kanceláře	2 519,58	5,71 %
Administrativní část - zázemí (WC, kuchyňka...)	570,02	1,29 %
Sklady (materiálu, příruční)	333,50	0,76 %
Komunikace veřejné	1 393,43	3,16 %
Komunikace - administrativní část	1 480,13	3,36 %
Technické prostory	1 879,47	4,26 %
Plocha celkem (bez střechy)	39 456,50	
Střecha	4 646,22	10,53 %
Plocha celkem	44 102,72	

Tabulka 1: Rozloha prostor dle využití - budova NTK Praha 6



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

1.2.2.7 Analýza elektronických služeb NTK

1.2.2.8 Analýza služeb NTK s vazbou na strategii SMART Administration

Cíl zkvalitnění veřejného sektoru je

- S – specifický
- M – měřitelný
- A – dosažitelný
- R – reálný
- T – časově vymezený

Doporučení vyplývající z posouzení souladu se strategií Smart Administration

- Legislativa
 - zefektivnění nákupu EIZ pro VaVal
 - úzká kooperace se zřizovatelem při strategickém a koncepčním legislativním zabezpečení v oblasti posílení informačního zabezpečení, informační gramotnosti, poskytování informačních služeb a zajišťování infrastruktury pro VaVal

Doporučení vyplývající z posouzení souladu se strategií Smart Administration

- Organizace
 - zefektivnění řízení jednotlivých agend a procesů, zavést systém průběžného sledování výkonnosti a hodnocení a také sledování spokojenosti zákazníků při interakci

Doporučení vyplývající z posouzení souladu se strategií Smart Administration

- Technologie
 - zavést testování uživatelské přívětivosti rozhraní pro vzdálený přístup a poskytovaných elektronických služeb. Zefektivnit technologie na základě výsledků šetření
 - Zefektivnit technologie vzhledem k interním uživatelům (administrátoři systémů, úředníci) s cílem co nejvyššího zjednodušení administrativních úkonů
 - zajistit jednotné rozhraní pro přístup k heterogenním EIZ - propojit v současné době oddělené elektronické informační služby

Doporučení vyplývající z posouzení souladu se strategií Smart Administration

- Občan
 - zapojit občany do hodnocení klíčových činností NTK - vyšší důraz na sběr jejich požadavků a následné úpravy poskytovaných služeb na základě jejich zpětné vazby
 - rozšířit cílovou skupinu potenciálních zákazníků a realizovat jejich aktivní oslovení

Doporučení vyplývající z posouzení souladu se strategií Smart Administration

- Úředník
 - zefektivnit procesy v rámci operativní činnosti s cílem zvýšení prostoru pro odbornou/expertní činnost

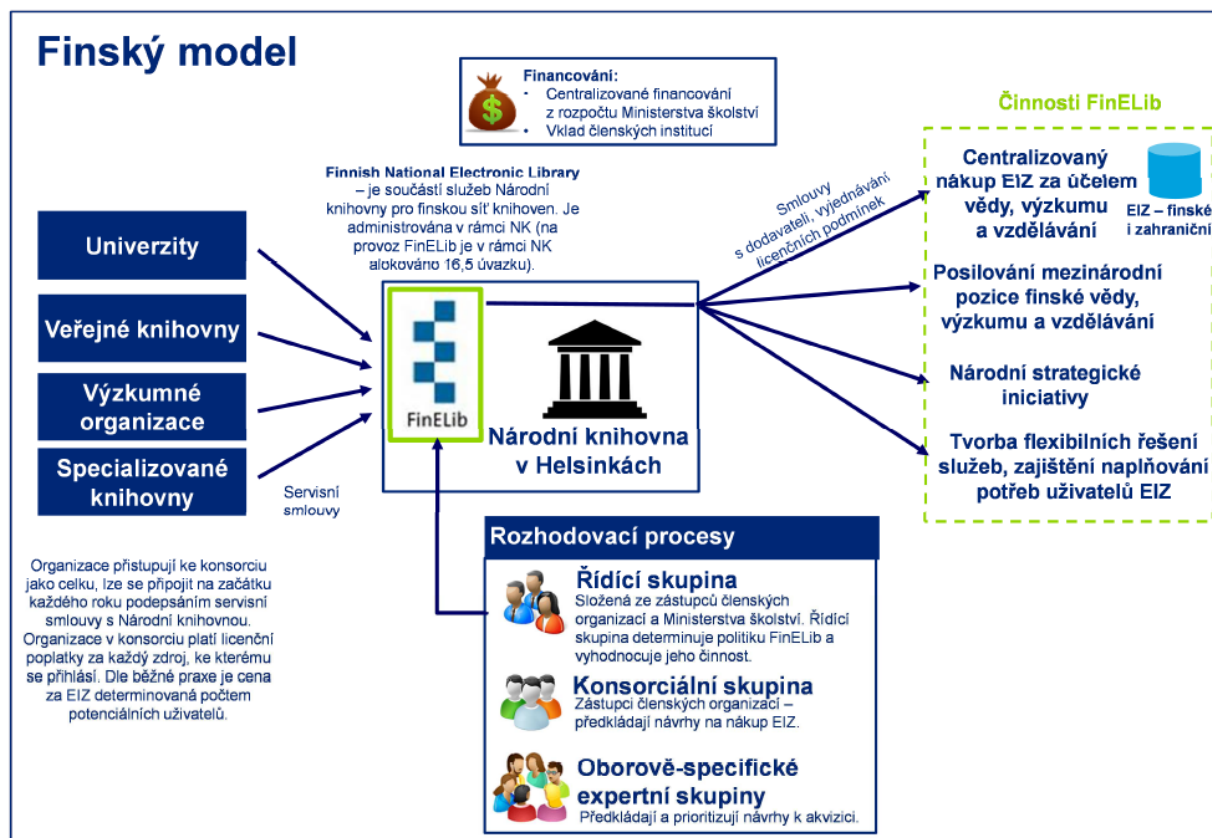
Doporučení vyplývající z posouzení souladu se strategií Smart Administration

- Financování
 - průřezově ve všech oblastech pracovat na snižování nákladů a zvyšování výnosů
 - napojit strategické cíle na financování (alokovat konkrétní výši z příspěvku MŠMT a strategické priority)

Zhodnocení současné situace ČR v oblasti akvizice a poskytování elektronických informačních služeb

- roztržitost
- obtížná orientace pro uživatele
- duplicitní administrativní náklady
- nízká míra spolupráce

Finský model akvizice EIZ



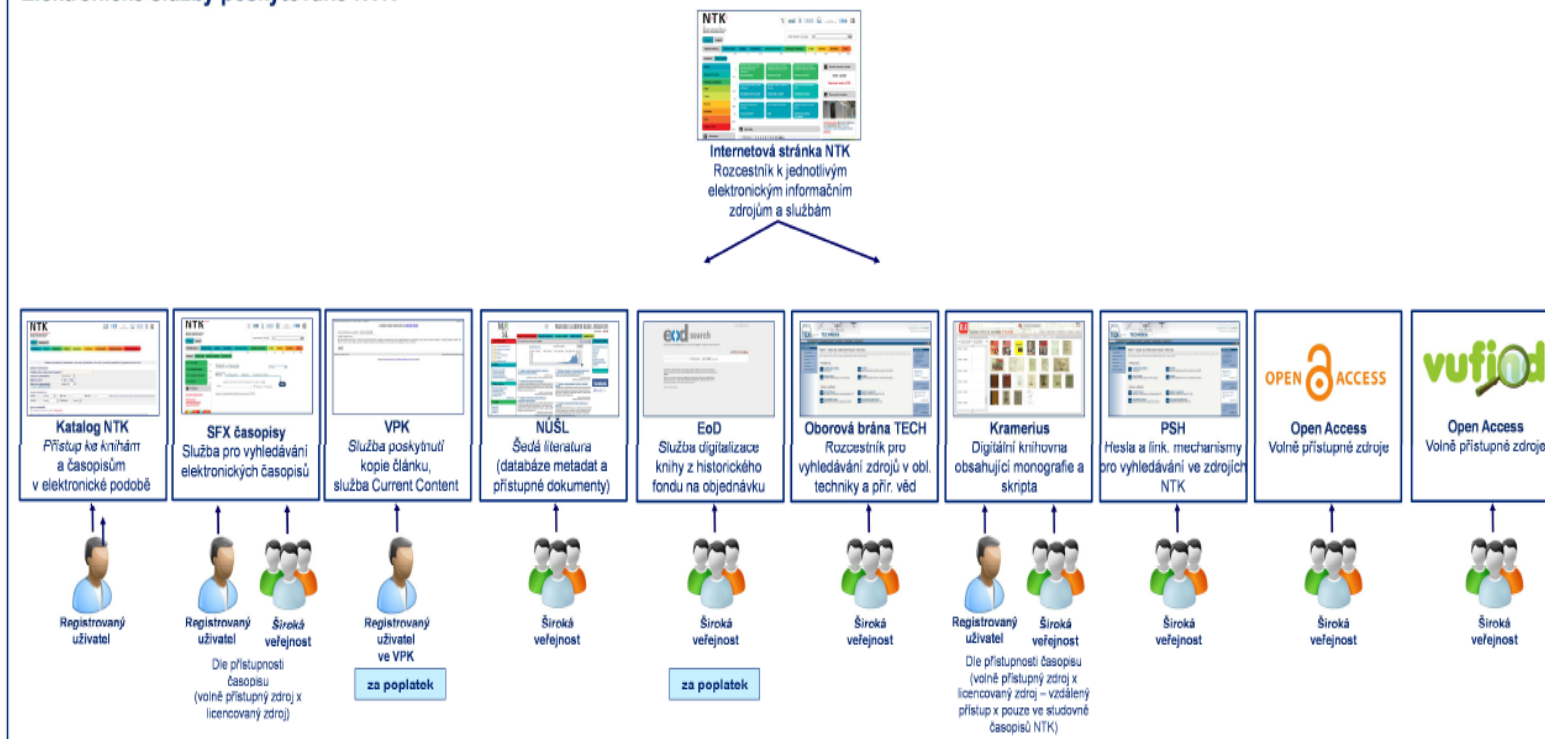
NTK

50°6'14.083"N, 14°23'26.365"E

Národní technická knihovna
National Technical Library

210 mm

Elektronické služby poskytované NTK

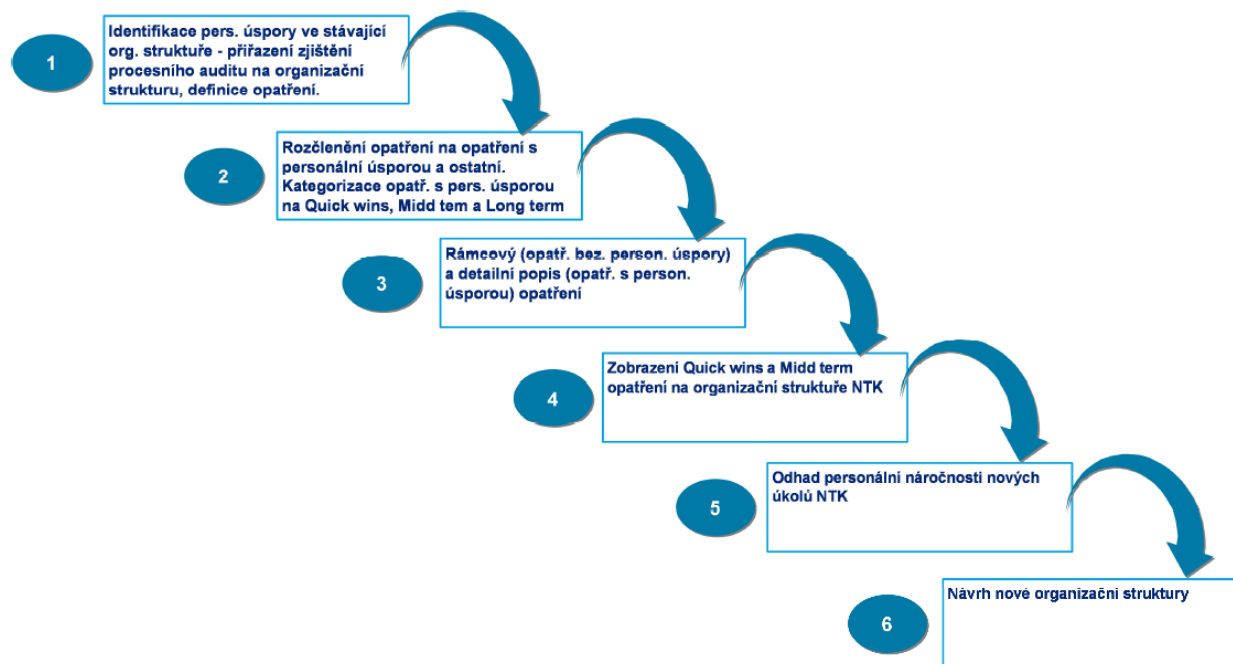


Obrázek 7: Elektronické služby poskytované NTK

1.2.2.9 Personální audit zabezpečení služeb NTK

- audit = kontrola = opatření = obava z neznámého
- obava z externího pohledu
- atypická situace = audit byl objednáán jako nástroj řešení kapacitního přetížení v některých strategických prioritách
- vstupní materiál pro tvorbu strategie a zefektivnění

1.2.2.9 Personální audit zabezpečení služeb NTK - dílčí kroky



Obrázek 2: Dílčí kroky zpracování personálního auditu

1.2.2.10 Analýza současného stavu včetně SWOT a STEP analýzy

- první krok k nové strategii
- pořadí položek stanovil management všech úrovní

1.2.2.10 Analýza současného stavu včetně SWOT a STEP analýzy



Silné stránky NTK

- moderní budova odpovídající světové špičce
- zajišťování služeb pro ostatní knihovny/subjekty (VPK, MMVS, ISSN)
- rozsáhlý fond informačních zdrojů na špičkové úrovni
- tým kvalifikovaných expertů provozu ICT a vysoká expertíza zaměstnanců NTK v oblasti vývoje specifických knihovnických aplikací a vývoje elektronických služeb

Slabé stránky NTK

- nastavení dlouhodobého strategického plánování v souladu s potenciálem a současnou situací NTK a očekáváním zřizovatele včetně ustanovení Rady NTK
- řízení lidských zdrojů
- marketing informačních zdrojů a služeb NTK, chybějící marketingová strategie
- metodika projektového řízení

Příležitosti NTK

- marketing v oblasti elektronických informačních zdrojů (zejména časopisy, databáze článků, výhledově e-knihy)
- jednotný portál a národní akvizice EIZ. Aktivní role NTK - na poli národního, jednotného a přehledného portálu, pro přístup k EIZ, národní centralizaci akvizice EIZ
- změna pravidel pro registraci - umožnění přístupu neplnoletých (minimálně studenti středních škol) k informačním zdrojům NTK
- doplnění spektra služeb v rámci budovy tak, aby prostor byl příjemnější pro zákazníky NTK/studenty

Hrozby NTK

- snižování veřejných rozpočtů a tlak na úspory, resp. Na další výnosy
- maximální redukce aktivit a potenciálu NTK zřizovatelem
- neúčast na poradách MŠMT a strategickém rozhodování rezortu
- nahrazení placeného modelu elektronického knihovnictví leadry v bezplatných službách (Google, Yahoo, Facebook, Amazon a další)

Další EFI úkoly

- dokončení analýzy vnějšího prostředí (probíhají závěrečné akceptace)
- analýza variantního modelu zabezpečení EIZ v ČR
- modelová realizace registru EIZ v ČR
- zpracování komplexní strategie práce, včetně realizačních kroků
- modelová realizace systému sledování kvality služeb NTK
- školení zaměstnanců a vytvoření série e-learningových kurzů